

CAS - 75 M
C.G. - P.L. 57
AIDE PERS. ET FAM.

Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

par
Hugo Lépine

2004

Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

Le projet de loi 57 présente le premier vrai projet de réforme depuis 1969 concernant l'aide de dernier recours pour les personnes et les familles en difficulté. Il tombe à point, au moment où jamais auparavant n'y a-t-il eu tant de personnes souffrantes et démunies depuis la crise des années 1930. Le contexte est particulièrement difficile puisque malgré une croissance économique soutenue depuis 1990, le Québec, comme bien d'autre pays industrialisés, n'est pas parvenu à endiguer la pauvreté et a vu l'écart entre riches et pauvres s'accroître considérablement.

Le caractère particulier de la situation québécoise réside dans le fait que, malgré l'existence, depuis 1960, d'un État social-démocrate, des progrès mitigés ont été enregistrés au niveau de la lutte à la pauvreté et de la répartition de la richesse collective. La social-démocratie, telle que traditionnellement conçue, n'est pas parvenue à parer aux contrecoups des crises et des inégalités sociales. La réforme de 1989 a contribué à une dégradation de la situation des personnes et familles démunies, devenant même un outil créant la pauvreté permanente au lieu d'être, comme il se doit, un outil dans la lutte à la pauvreté.

Il fallait donc que le Québec puisse se doter d'une nouvelle approche, d'une vision renouvelée de ce que, traditionnellement, nous avons appelé le « bien-être social ». Une approche qui miserait sur les forces des individus éprouvant des problèmes à évoluer dans la société actuelle ou vivant des situations perturbantes temporaires. Nous pensons que le projet de loi 57 est un pas dans la bonne direction. Néanmoins, il ne saurait être mis en place sans s'inscrire dans un parcours de réflexion beaucoup plus profond sur notre système gouvernemental. Une modernisation, non pas une élimination, de l'État social s'impose et la participation citoyenne fait partie de celle-ci. La présente consultation est donc tout à fait légitime et justifiée.

Comme intervenante directe auprès des personnes en difficulté, la Maison de Lauberivière ne pouvait manquer ce débat. Elle prête sa voix aux sans-voix. Elle veut se faire le porte-parole de ceux et celles qui vivent, au quotidien, la triste réalité de la pauvreté. Le présent mémoire présentera la Maison de Lauberivière pour ensuite offrir une analyse de l'historique de l'aide aux personnes au Québec. Par la suite, nous nous proposons de décrire ce que nous estimons être les grandes valeurs que devrait comporter une réforme en terminant avec nos commentaires directs sur le projet de loi ainsi que certaines recommandations.

Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

CHAPITRE 1 La Maison de Lauberivière

D'entrée de jeu, il nous apparaît important de situer Lauberivière dans la société en précisant son rôle ainsi que les individus qu'elle rejoint.

1.1 La Mission

La Mission de la Maison est :

Accueillir, dans un esprit évangélique, avec respect, amour et compréhension, toute personne dans le besoin, quelle que soit la raison qui l'amène à frapper à notre porte.

Offrir les services qui lui permettraient de trouver une solution à sa situation et, si possible, l'aider à retrouver son autonomie.

1.2 Historique

Depuis 1947, les frères de l'Ordre hospitalier de St-Jean-de-Dieu tenaient une maison destinée à aider les miséreux, les sans-abri (les clochards, comme on les désignait à l'époque). La première maison était située au 194 rue du Roi à Québec. D'autres lui succédèrent dont la dernière sise au 1134 rue St-Vallier. Malheureusement, en mars 1977, faute de ne pouvoir se conformer aux normes concernant la prévention des incendies, la Maison St-Joseph dut fermer ses portes.

Cette fermeture fit prendre conscience à la population et aux autorités civiles et religieuses de la nécessité d'un lieu d'hébergement pour les sans-abri et les personnes vivant des difficultés d'adaptation.

Un comité provisoire fut formé à l'initiative du Conseil régional de pastorale de la Basse-Ville, de l'Office de la pastorale sociale et de l'Ordre hospitalier de St-Jean-de-Dieu. Après trois années d'étude et de collaboration, il fut décidé d'ouvrir une nouvelle maison qui offrirait un refuge de nuit pour les sans-abri.

Les fondateurs obtinrent une charte d'incorporation en 1980, puis sollicitèrent la collaboration des communautés religieuses et de l'autorité diocésaine. La réponse fut généreuse et rapidement acquise puisque, depuis ses origines, l'Église de Québec s'est toujours préoccupée des personnes défavorisées de la société.



Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

D'abord il fallut trouver un édifice. L'occasion se présenta quand l'hôtel Château Champlain, situé au 401 rue Saint-Paul, fut mis en vente. L'achat fut conclu le 31 décembre 1981. Des travaux de rénovation débutèrent dès janvier 1982.

Le nom attribué à cette œuvre veut rappeler qu'elle est une œuvre d'Eglise. En effet, le nom de Lauberivière évoque le souvenir du 5e évêque de la Nouvelle-France arrivé au pays en 1740. Lors de sa traversée de l'Atlantique d'une durée de deux mois, le dévouement dont Monseigneur de Lauberivière fit preuve auprès de malades contagieux fut la cause de sa mort prématurée, à peine quelques jours après son arrivée. Ainsi la Maison de Lauberivière maintient vivant le souvenir de cet homme et souligne le caractère chrétien et humanitaire de sa mission.

Le 14 février 1983, la Maison de Lauberivière ouvre ses portes et suscite immédiatement la sympathie et l'intérêt du milieu.

Dès ses débuts, la Maison de Lauberivière réunit sous un même toit divers services d'accueil et d'aide : repas, hébergement à court et à moyen terme, vêtements, service de renseignements et d'orientation vers les ressources du milieu, accompagnement et appui, animation pastorale et récréologie. Par la suite, d'autres services complémentaires se sont ajoutés.

Depuis son ouverture, la Maison de Lauberivière n'a cessé d'élargir ses champs d'intervention afin d'aider les hommes et les femmes en difficulté à reprendre, si possible, le contrôle de leur vie.

1.3 Résumé des services offerts

La Maison de Lauberivière est un centre d'hébergement temporaire dont la mission est de venir en aide aux sans-abri et aux personnes en difficulté de la grande région de Québec. La Maison, étant au service d'une population aux multiples pauvretés, offre, outre l'hébergement et la soupe populaire, des services de réadaptation et de réinsertion sociale.

Les services de dépannage sont :

- repas
- douche
- hébergement temporaire
- vêtements de rechange
- lessive des vêtements personnels

Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

Les services de réadaptation et de réinsertion sont :

- évaluation et orientation
- écoute et accompagnement
- thérapie
- dégrisement
- centre de jour
- réinsertion sociale
- groupes d'entraide
- ateliers occupationnels
- formation académique
- logements assistés
- programme "insertion sociale"
- réinsertion au travail
- fiducie
- pastorale et vie spirituelle

1.4 La clientèle

Nous rencontrons, chez la clientèle fréquentant la Maison, la pauvreté sous toutes ses formes :

- des sans-abri, des démunis, des exclus
- des alcooliques, des toxicomanes, des joueurs compulsifs
- des ex-psychiatisés, des déficients mentaux
- des ex-détenus
- des chambreurs du quartier
- des immigrants, des réfugiés

Depuis sa fondation, la Maison a rendu d'innombrables services à des milliers d'individus avec bienveillance et cordialité grâce à son personnel bénévole et salarié. Les responsables de la Maison de Lauberivière ainsi que toutes les personnes qui participent à sa bonne marche regardent l'avenir avec optimisme, car l'oeuvre a été visiblement adoptée par la population de la région de Québec qui la soutient généreusement.

Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

CHAPITRE 2

Historique de l'aide de dernier recours

Il est intéressant de constater que le Québec n'a pas connu, dans son histoire et contrairement à la croyance populaire, une multitude de régime d'aide aux personnes.

a) les premières apparitions

La Société Saint-Vincent-de-Paul, depuis ses débuts, s'était donnée la mission de venir en aide aux indigents avec, entre autre, les bons de nourriture. L'aide se situait surtout à Québec et Montréal et le gouvernement était complètement absent de ce domaine. L'État social était inexistant.

En 1921, le nouveau gouvernement libéral de Louis-Alexandre Taschereau fait voter une loi d'assistance publique, faisant en sorte que les organismes de charité pouvaient obtenir un soutien public pour venir en aide aux démunis. Toutefois, cela ne s'avéra pas suffisant lors de la crise des années 1930. D'urgence, le secours direct est institué en 1932 afin de permettre la distribution d'allocations pour loyers. Les municipalités se voient octroyées la tâche d'assurer cette distribution. Le gouvernement fédéral crée des camps de travail et des chômeurs, pour aussi peu que vingt cents par jour et vêtus d'uniformes militaires désuets, doivent y travailler. À ce moment et dans ce contexte, le gouvernement du Québec instituera son programme de colonisation.

C'est également à cette époque que la Commission des allocations sociales est créée et qu'elle gère les programmes pour aveugles et mères nécessiteuses. On parlait donc alors de montants directs versés aux démunis.

b) La loi sur l'aide sociale

En 1969, le gouvernement de Jean-Jacques Bertrand fait adopter la loi sur l'aide sociale. Elle n'était cependant pas le résultat de l'unique intention de l'Union nationale puisque cette pièce législative était l'aboutissement de huit années d'efforts pour centraliser le régime des différentes mesures adoptées au fil des ans pour venir en aide aux pauvres.

En 1961, la Commission Boucher avait effectué plusieurs recommandations qui se sont retrouvées dans la loi de 1969. Dans cette foulée, le ministère de la Famille et du bien-être social était mis en vigueur. Il verrait au suivi de la



Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

politique gouvernementale en la matière.

Les articles 2 et 3 sont révélateurs de la philosophie qui prévalait à l'époque. En effet, la loi prévoyait que l'on pouvait à l'occasion et selon les besoins de la personne, combler des manques de revenus par une prestation appropriée.

c) la réforme majeure de 1989

Vingt ans plus tard, le gouvernement du Québec annonçait son intention de soumettre à l'Assemblée nationale un projet de loi réformant l'aide sociale qui allait devenir la sécurité du revenu. La loi changeait considérablement la philosophie d'aide positive pour passer à un régime punitif, remplies de pénalités potentielles visant à dissuader les fraudeurs sans préoccupation pour la majorité honnête. Ce régime coercitif a donné des résultats sur le plan administratif mais s'est avéré un échec sur le plan de la lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale. Socialement, cette loi a conduit au développement d'une série de préjugés que l'on doit combattre encore aujourd'hui.

Même avec les modifications apportées en 1995 et 1999, les principes sous-jacents sont demeurés.

d) le Supplément au loyer

Dans la foulée de la création de la Société d'Habitation du Québec naissait le programme de Supplément au loyer qui permettait aux familles et aux individus à faible revenu d'obtenir un supplément pour assumer les coûts de plus en plus importants des logements au Québec. Naissaient également à l'époque les programmes permettant un versement direct aux propriétaires privés qui mettaient en disponibilité des logements à loyer modique.

Les HLM sont venus aussi s'ajouter à cet éventail. Il est considéré comme une pratique exemplaire à travers le monde.

De toute évidence cependant, le système actuel a atteint et ne peut répondre aux besoins criants. La pauvreté augmente et l'écart entre riches et pauvres s'accroît. Les besoins ne sont plus strictement matériels ou économiques. L'exclusion sociale est apparu et les conséquences psychosociales se font de plus en plus sentir. La société québécoise doit réagir.

Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

Elle l'a déjà fait de plusieurs façons :

- 1- L'adoption d'une loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- 2- La mise en place d'une Stratégie de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- 3- La révision de la Politique de l'action communautaire et son financement.

Toutefois, en tant qu'outil de lutte contre la pauvreté, le gouvernement du Québec devait proposer une réforme majeure de l'aide financière de dernier recours.



Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

CHAPITRE 3

Les grandes valeurs d'une réforme

Ainsi, nous en sommes donc à travailler enfin à une vraie réforme moderne de l'aide sociale. Des ajustements importants étaient nécessaires afin d'inscrire le tout dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Il fallait bouger mais pour les bonnes raisons. En effet, il ne faut pas s'aventurer dans un tel projet uniquement pour des motifs administratifs ou avec des objectifs de coupes budgétaires. À notre avis, des valeurs essentielles au succès doivent animer cette réforme :

- 1- S'inscrire dans le cadre du Plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- 2- Remettre la personne et la famille au centre des préoccupations;
- 3- Réaffirmer un engagement clair dans le sens de l'article 45 de la Charte québécoise des droits et libertés;
- 4- Adopter une philosophie pro active, qui récompense l'effort et le dynamisme de la personne en difficulté;
- 5- Créer un régime particulier pour les inaptes;
- 6- Reconnaître l'implication bénévole des assistés sociaux.

Si ces bases fondamentales sont présentes, nous sommes optimistes que les résultats vont suivre. Nous irions même jusqu'à affirmer que le Québec a l'occasion unique de développer une approche novatrice et très incitative pour la personne visée par les programmes prévus par la loi.



Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

CHAPITRE 4 Le projet de loi 57

Comportant 185 articles, le projet de loi 57 présente une ambitieuse réforme de l'aide aux personnes. Plusieurs des valeurs fondamentales énumérées au chapitre précédent s'y retrouvent parmi lesquelles la séparation des régimes pour les aptes et les inaptes. Le présent chapitre comportera des sections divisées selon la structure même du projet de manière à en faciliter les liens avec le présent mémoire et ses recommandations.

4.1 Un préambule et des principes

Nous remarquons que le projet contient d'abondantes notes explicatives qui décrivent le contenu général de la loi. Cependant, elles n'ont aucune valeur juridique. Nous pensons que ce projet de loi devrait contenir un préambule dans lequel l'Assemblée nationale réaffirme ceci :

- a) une considération de l'article 45 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, lequel énonce que :
« Toute personne dans le besoin a droit, pour elle et sa famille, à des mesures d'assistance financière et à des mesures sociales, prévues par la loi, susceptibles de lui assurer un niveau de vie décent. »

Depuis l'adoption de la Charte, le gouvernement a l'obligation d'adopter des mesures d'aide pour les personnes de manière à leur garantir un niveau de vie décent. D'autre part, le Québec a signé la Déclaration Universelle des droits de l'Homme de même que le Pacte international des droits économiques, sociaux et culturels. Le gouvernement signifierait donc à tous qu'il remplit ses obligations à cet égard.

- b) une référence au Plan d'action en matière de lutte à la pauvreté;

Il nous semble logique que l'on incorpore cette pièce législative à la vision d'ensemble que le Québec s'est donné par la loi 112, sa stratégie et son plan d'action.



Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

c) une considération liée aux besoins des personnes;

Nous soutenons que cette loi devra s'appliquer en priorisant les besoins de la personne, c'est-à-dire qu'elle devra être suffisamment flexible pour pouvoir s'y adapter.

Un préambule a beaucoup plus de poids juridique que des notes explicatives. Dans l'interprétation de la loi, cela a toute son importance.

4.2 Objets, mesures, programmes et services

Nous considérons que les articles 1 à 18 du projet de loi 57 sont une révolution en la matière. Très clairement, le gouvernement propose de faire table rase du passé et d'entrer dans une ère nouvelle dans l'aide aux personnes et aux familles.

Nous accueillons positivement le fait qu'il soit reconnu que toute aide matérielle ou financière ne saurait donner des résultats probants sans qu'il y ait une forme d'aide et d'accompagnement psychosocial. Cela devra cependant se faire non pas de manière coercitive mais plutôt de manière constructive dans le but d'aider la personne.

À notre avis, le projet de loi 57 comporte trop de pouvoirs et peu de devoirs. Il faudrait que la loi soit plus contraignante pour le gouvernement sinon les impacts et les effets de la loi seront soumis aux humeurs et aux conjonctures du temps. Il y a trop de discrétions et pas suffisamment d'obligations. Les nombreux articles visés devraient refléter la volonté collective d'aider les personnes nonobstant les tendances politiques du moment. Nous l'avons souvent affirmé, la lutte contre la pauvreté transcende les tendances et courants de la politique. Tous doivent s'en préoccuper.

RECOMMANDATION 1

Transformer les pouvoirs du ministre en devoirs, particulièrement les articles sur la création de programmes d'aide et de soutien.

La Maison de Lauberivière est particulièrement enchantée de constater la mise sur pied d'une prime à la participation, mettant ainsi fin à 15 ans de régime de pénalités qui n'ont en rien aidé les personnes ni même contribué à améliorer l'efficacité du régime. Soutenir les plus actifs dans leur démarche d'insertion et réinsertion nous apparaît comme étant le choix à faire pour sortir les personnes d'une forme de dépendance envers l'État.



Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

Nous ne pouvons qu'appuyer l'énoncé de l'article 17 puisque nous aidons constamment des personnes qui seront visées par la loi. Comme organisme privé, nous sommes encouragés à continuer dans cette voie mais il arrive régulièrement que nous manquons de moyens financiers pour aider les personnes en difficulté. C'est d'ailleurs la seule limite qui nous empêche d'être encore plus créatif dans nos formes d'aide aux personnes.

Nous notons que le ministre devra tenir compte des besoins des personnes et des familles dans l'élaboration des programmes, mesures et services, tel que prévu à l'article 9.

L'article 34 énonce le devoir pour le ministre d'évaluer les programmes, mesures et services mis à la disposition des bénéficiaires. Cette disposition est intéressante à plus d'un point de vue puisqu'elle permettra au gouvernement d'apporter les ajustements nécessaires en cours de route pour s'assurer de l'acuité des mesures aux objectifs de la loi.

4.3 Les programmes d'aide financière

Les dispositions figurant aux articles 35 à 75 de la loi nous apparaissent en conformité avec les principes du plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Bien appliqués, ils viendront assurément en aide aux personnes et familles en difficulté.

Nous apprécions particulièrement la clause de charité publique contenue à l'article 40 puisque tout n'est pas noir ou blanc. Certaines zones grises demeurent et la loi doit être suffisamment flexible pour empêcher l'exclusion d'une personne qui, autrement, pourrait bénéficier de l'aide requise.

L'article 53 nous apparaît comme étant tout à fait inutile et en contradiction complète avec l'esprit du projet. Il n'est pas de nature à responsabiliser la personne et est très coercitif.

RECOMMANDATION 2

Retrait de l'article 53 du projet de loi.



Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

4.4 Autres remarques

Nous sommes satisfaits de l'approche intégrale adoptée dans le projet de loi 57 qui considère l'importance du facteur psychosocial touchant les personnes en difficulté. Les chances de succès seront nettement plus grandes et la durée de l'aide pour les personnes aptes au travail sera raccourcie.

Les organismes communautaires comme la Maison de Lauberivière seront très heureux que l'on reconnaisse l'apport des personnes assistées sociales dans le fonctionnement de nos organisations. Ces personnes y trouvent un endroit d'accomplissement de même qu'un milieu de travail où elles peuvent acquérir des aptitudes et des compétences pour certains emplois.

D'autre part, nous sommes heureux que le gouvernement propose des dispositions qui tiennent compte de la nécessité, pour les inaptes au travail, de pouvoir exécuter une activité sociale utile permettant d'éviter l'exclusion sociale et la valorisation des individus.

Enfin, la formation du personnel ou la dotation, dans les CLE, d'intervenants psychosociaux, permettrait une meilleure compréhension des situations vécues et une intervention plus appropriée. Les situations de crise seraient mieux comprises et le service amélioré.

RECOMMANDATION 3

Prévoir une formation spécifique pour les agents en CLE afin de les familiariser avec la réalité socio-économique vécue par les personnes et les familles démunies. À défaut, proposer l'embauche d'un intervenant par CLE afin de pouvoir intervenir adéquatement auprès des personnes et familles visées, ce service pouvant cependant faire l'objet d'un partenariat public-privé.

Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

CHAPITRE 5

Le secteur Fiducie et insertion sociale de Lauberivière

Depuis 2001, la Maison de Lauberivière opère un service d'aide à la gestion financière assorti d'un suivi psychosocial pour toute personnes ou famille volontaire.

Ce service a connu un succès retentissant tant par les progrès réalisés par les bénéficiaires que par la fréquentation du service, soit au-delà de 1000 utilisateurs depuis l'ouverture.

Ce projet est un bel exemple du potentiel du milieu communautaire dans l'aide aux personnes et aux familles. Le gouvernement doit prendre acte de cette réalité et s'appuyer sur l'expertise « terrain » en créant des partenariats solides avec ceux-ci et en s'assurant qu'ils disposent des outils nécessaires pour rendre les services requis. Nous visons particulièrement tout l'aspect de l'accompagnement social proposé dans le projet de loi 57. Lauberivière, à bien des égards, a su développer des approches fort intéressantes et a travaillé avec le personnel du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Dans les faits, on peut même parler d'un partenariat public-privé et d'un bel exemple de réussite.

En annexe, nous incluons une description détaillée du service de Fiducie et Insertion sociale.



Humaniser les façons de faire

Mémoire sur le projet de loi 57

CONCLUSION

Le Québec s'inscrit dans la bonne voie avec le projet de loi 57. La solidarité sociale y prend toute son importance et cette législation peut devenir, à terme, un outil non seulement de lutte contre la pauvreté mais aussi de développement social et économique.

Le potentiel est certes présent. Il faut cependant comprendre et être sensible à la dure réalité que peuvent certaines personnes et familles. La grande majorité des individus se retrouvant en situation de pauvreté ne désire pas y rester. Elle appelle à l'aide et sollicite la société pour pouvoir obtenir le coup de main qu'elle ne peut malheureusement trouver ailleurs. Il est de plus en plus évident que plusieurs personnes vivent difficilement le contexte actuel de la société, individualiste, exigeante et intransigente. La volonté y est mais la confiance ne suit pas aussi rapidement. Nous avons collectivement le devoir de faire quelque chose. À long terme, nous gagnons tous à éliminer l'exclusion sociale.

Ainsi, nous risquons de former une communauté plus saine, vivante, dynamique et confiante dans l'avenir. Nos différents gouvernements devraient tirer des leçons de ce qui se passe actuellement. Ils doivent être plus à l'écoute des citoyens et des réalités vécues par les familles québécoises.

L'Assemblée nationale doit adopter le projet de loi 57 et s'engager à y accorder tous les fonds nécessaires à sa pleine application.

Annexe



FONCTIONNEMENT DU SECTEUR FIDUCIE

1) PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le service de fiducie a été créé afin d'aider les personnes desservies par la Maison de Lauberivière à se doter d'une stabilité socio-économique minimale, pour ensuite, si possible, entreprendre un processus leur permettant de retrouver leur autonomie.

1.1) Objectifs :

- Offrir un encadrement adéquat et une prise en charge à tout participant, afin de lui procurer une stabilité socio-économique minimale;
- Diminuer les effets négatifs de la pauvreté et de l'exclusion sociale;
- Réduire les méfaits associés à une vulnérabilité psychosociale, (suicide, criminalité, consommation de services sociaux, isolement, dégradation de l'état de santé physique et mentale.);
- Aider le participant à acquérir des outils de gestion personnelle lui permettant de développer son autonomie sur le plan financier.

1.2) Dispositions applicables :

Les articles 1260 à 1298 (de la fiducie) et 1299 à 1370 (de l'administration du bien d'autrui) du Code civil du Québec sont applicables suivant les adaptations nécessaires.

1.3) La structure administrative :

Le secteur fiducie est un service de la Maison de Lauberivière intégré à la structure administrative déjà existante. Il est donc chapeauté par le même conseil d'administration que celui de la Maison. Ce secteur se rattache administrativement au département Accueil-hébergement dont le coordonnateur est M. Éric Boulay.

1.4) Le personnel :

Les activités de ce secteur sont assurées par trois employés ayant chacun un rôle spécifique. Les trois postes sont : responsable de la fiducie, intervenant et agent d'administration.

1.5) Établissement :

La Fiducie est située au 379, rue Saint-Paul à Québec. Le local utilisé fait partie du bâtiment propriété de la Maison de Lauberivière.

2) SÉCURITÉ

2.1) Aménagement du local :

L'accès au local est sécurisé par l'aménagement d'un guichet d'entrée. Ce guichet, utilisé comme salle d'attente, élimine les possibilités d'intrusion puisque l'accès au local est contrôlé par une porte verrouillée en permanence.

Le local comporte 5 bureaux. Les deux premiers, près de l'entrée, sont utilisés pour les entrevues avec les participants. Les deux bureaux centraux sont occupés par le responsable du secteur et l'intervenant. Le dernier bureau est occupé par l'agent d'administration. On retrouve également dans ce local le coffre fort ainsi que les coffres caissiers.

Un système convoyeur pneumatique liant les bureaux d'entrevues à celui de l'agent d'administration est utilisé pour le transport des bordereaux de transactions, des chèques ou des billets de banque.

3) PROCÉDURE D'ADMISSION ET DE SUIVI

3.1) Accueil et évaluation du participant :

- L'intervenant reçoit la personne qui fait une demande. Il l'accueille dans l'esprit de la mission de la Maison de Lauberivière et clarifie avec elle sa demande.
- L'intervenant procède à une évaluation des facteurs sociaux et psychologiques entourant la problématique.
- L'intervenant dresse un portrait de l'histoire de vie et de la situation actuelle du participant.
- L'intervenant décide s'il est opportun d'établir un plan d'intervention ou de rediriger le participant à une ressource externe si l'évaluation révèle que la fiducie ne répond pas adéquatement aux besoins du participant.

3.2) Établissement des contrats de service :

- Le participant remplit une convention de mandat et de fiducie.
- Le participant signe les procurations nécessaires autorisant la Maison de Lauberivière à avoir accès aux dossiers de ses créanciers.
- Le participant signe une autorisation de communication de fin de fiducie.
- Le participant remplit le formulaire de gestion par un tiers SR-14 des centres locaux d'emploi. Ce formulaire est requis pour recevoir les prestations d'un participant au nom de la Maison de Lauberivière aux fins de fiducie. Ce formulaire doit être transmis par courrier au centre local d'emploi.

3.3) Détermination d'un plan d'action :

- L'intervenant met sur pied un plan d'action en collaboration avec le participant. Ce plan d'action comprendra des objectifs pour le participant ainsi que le détail des moyens d'action envisagés pour remplir les objectifs.
- L'intervenant fixe un budget avec le participant.
- L'intervenant établit une liste des créanciers et des montants dus.
- L'intervenant fixe un calendrier des rencontres. Ces rencontres peuvent être de deux types :
 - 1) rencontres de suivi éducatif qui permettrait de suivre l'évolution du participant.
 - 2) rencontres de remise d'argent, plus courtes et ponctuelles.

3.4) Contact avec les créanciers :

- Après avoir établi un plan d'action et une liste des créanciers, l'intervenant prend contact avec ceux-ci afin de prendre entente.

4) PROCÉDURES COMPTABLES

4.1) Réception de revenus

Il existe différentes méthodes de réception des revenus des participants. Les deux méthodes habituellement utilisées sont le virement automatique dans le compte en fiducie de la Maison de Lauberivière et la réception de chèques.

4.1.1) Le virement automatique dans le compte fiducie de la Maison de Lauberivière

Pour utiliser cette méthode, un formulaire de virement automatique doit être complété. Le formulaire varie selon la provenance du revenu. Pour les participants, prestataires de la sécurité du revenu, il faut aussi remplir le formulaire de gestion par un tiers SR-14. Ce formulaire est posté ou donné en main propre au participant ou à l'organisme concerné.

La confirmation de la réception s'effectue par avis de virement automatique transmis à la fiducie par courrier ou télécopieur. La réception des dépôts est par la suite validée avec le système « accès D » accessible par le site Internet de Desjardins. L'opération de validation est effectuée par la responsable des services administratifs de la Maison.

4.1.2) Les autres méthodes de réception des revenus

Par chèque

Le jour de réception de la prestation d'aide de dernier recours ou d'autres types de revenus, la responsable des services administratifs reçoit les chèques par courrier. Elle les transmet au responsable de la fiducie qui les estampille et les dépose dans un compte fiducie de la Maison de Lauberivière prévu à cet effet. L'intervenant doit faire signer le chèque au participant.

Argent comptant

En ce qui a trait à l'argent comptant, l'intervenant reçoit les montants qu'il traite avec le bordereau de transactions. Ce bordereau sert de reçu pour le client et la comptabilité qui assume le contrôle de la réception et des dépôts.

Les montants sont reçus par l'intervenant au local de fiducie et acheminé par convoyeur pneumatique avec deux exemplaires du bordereau de transaction dûment rempli au nom de l'agent d'administration. Un exemplaire du bordereau est remis au participant.

4.2) Les sorties d'argent

Avant toutes les sorties d'argent, un bordereau de transaction doit être préalablement émis et signé par l'intervenant et le participant. L'intervenant vérifie sur le logiciel avantage ou dans la liste des comptes clients préparés et mis à jour quotidiennement par l'agent d'administration la disponibilité des liquidités. Le secteur Fiducie ne fait aucune avance d'argent.

4.2.1) Les sorties d'argent pour les créanciers

Par chèque

L'intervenant s'occupe de préparer les bordereaux de transaction afin que l'agent d'administration procède à l'émission de chèques servant pour le paiement aux créanciers. L'intervenant s'assure de poster les chèques selon les arrangements préalables. Le contrôle de l'émission des chèques aux créanciers est assuré par l'agent d'administration. Les chèques doivent être signés par deux personnes autorisées.

En argent comptant

L'intervenant s'occupe de préparer les bordereaux de transactions afin que l'agent d'administration procède à des sorties d'argent servant pour le paiement aux créanciers.

L'argent est donné soit en main propre au créancier par un intervenant ou au participant lequel est accompagné d'un bénévole qui s'assure que la remise se fait selon l'entente convenue avec le créancier.

4.2.2) Les sorties d'argent pour les participants

Par chèque

L'intervenant remet un chèque au participant après avoir dûment rempli un bordereau de transaction et avoir vérifié le solde du compte du participant. En aucun cas, un chèque ne doit être émis si le participant a un compte débiteur.

En argent comptant

L'intervenant remet la somme d'argent au participant après avoir dûment rempli un bordereau de transaction et avoir vérifié le solde du compte du participant. En aucun cas, une somme d'argent ne doit être remise, si le participant a un compte débiteur.

4.3) Clôture de journée

Chaque fin de journée l'agent administration procède à l'émission de rapports visant à fermer une journée comptable. Le contrôle est assuré par le responsable de la fiducie. Le responsable utilise ces rapports afin d'assurer l'intégrité des comptes clients, des dépôts bancaires, de la petite caisse et de valider toutes les écritures comptables effectuées par l'agent d'administration.

4.4) Conciliation bancaire

Une fois le mois en cours terminé, toutes les transactions comptabilisées par l'agent d'administration sont conciliées par l'administration sous la supervision de la responsable des services administratifs.

Une copie est fournie au directeur général pour présentation au conseil d'administration au besoin.

4.5) État de compte

Un état de compte mensuel est émis pour chaque participant. Un état de compte individuel peut être exigé par le Centre Local d'Emploi du Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

4.6) Réseau informatique

Le secteur fiducie est relié par réseau informatique à l'aide du logiciel Avantage. La responsable des services administratifs peut vérifier en tout temps l'état des transactions à l'aide du réseau.

5) PROCÉDURE DE FIN DE FIDUCIE

La fiducie n'est pas une curatelle. Le participant peut renoncer au service de ce secteur en tout temps et ainsi récupérer son argent. Nous ne croyons pas aux bienfaits de la fiducie si le participant ne désire pas pleinement et volontairement de façon libre et éclairée obtenir ce service.

Lorsque le participant désire mettre fin à la fiducie, celui-ci doit se présenter au secteur afin de fermer son compte et, s'il y a lieu, recevoir les sommes d'argent auxquelles il a droit.

Dans le cas où le participant se rendrait directement à son centre local d'emploi, il peut demander de mettre fin à la fiducie. À ce moment, le centre local d'emploi n'aura qu'à aviser par télécopieur le plus tôt possible le secteur fiducie selon le formulaire d'autorisation de communication de fin de fiducie.

Finalement, les créanciers seront avisés du départ du participant du secteur fiducie.